



PORTAL 156

Detalhes da Solicitação - Protocolo 1564227992026

Data de criação: 23/07/2026

Dados Gerais

Protocolo: 1564227992026

Assunto: DENÚNCIA - ORGANIZAÇÕES SOCIAIS DA SAÚDE – TERCEIRO SETOR

Status: Nova

Descrição:

À: Ouvidoria Geral do Município / Secretaria Municipal da Saúde de Sorocaba Assunto: Denúncia por maus-tratos, descumprimento de atendimento prioritário e conduta antiética de colaboradores Unidade: UPH / UBS Parque São Bento Data do ocorrido: [23/07/2026 Horário aproximado: 07:00 DADOS DAS PARTES Nome da Mãe/Responsável: Michele Vitória da Silva campos CPF: 44250842843 Telefone para contato: 15 988032564 Nome do Paciente (bebê): Nicolas Vinícius Silva de Santana Idade do Paciente: 1 ano RELATO DOS FATOS Vem por meio desta registrar uma denúncia formal contra a conduta dos profissionais da recepção e do corpo de enfermagem do Posto de Saúde do Parque São Bento pelo péssimo atendimento, desrespeito às leis de prioridade e falta de empatia no atendimento infantil. Compareci à unidade de saúde com meu filho de apenas 1 ano de idade para a realização de um exame de sangue. O bebê já se encontrava em jejum há mais de 6 horas, situação extremamente delicada e desgastante para uma criança nessa faixa etária. Ao solicitar o atendimento prioritário — direito garantido por lei para bebês e crianças de colo —, o pedido foi prontamente negado. Ao questionar a recepção sobre a demora e a prioridade da criança em jejum, as atendentes agiram com total descaso e indiferença com a situação. Não bastasse a negação do direito, fui encaminhada para falar com a enfermeira de plantão. A referida profissional, que deveria prezar pelo acolhimento e humanização do atendimento público de saúde, agiu com ainda mais desdém, arrogância e grosseria, demonstrando completa falta de ética profissional e empatia com uma mãe e um bebê indefeso. 1. FUNDAMENTAÇÃO E DIREITOS VIOLADOS A conduta presenciada na unidade viola diretamente: Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA - Lei nº 8.069/1990): Art. 4º, que garante a primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias e a precedência de atendimento nos serviços públicos. Lei do Atendimento Prioritário (Lei nº 10.048/2000 e atualizações): Que assegura prioridade de atendimento a pessoas com crianças de colo. Diretrizes de Humanização do SUS: Que prezam pelo respeito, dignidade e empatia com os usuários do sistema público. PEDIDOS E REQUERIMENTOS Diante do exposto, solicito a esta

Ouvidoria e aos órgãos competentes: A apuração dos fatos e a identificação das atendedoras e da enfermeira envolvidas no plantão do dia 23/07/2026 A aplicação das medidas administrativas e disciplinares cabíveis aos envolvidos pelo mau atendimento, desrespeito à prioridade legal e conduta antiética. Esclarecimentos formais a esta mãe sobre as providências tomadas pelo município para que esse tipo de situação desumana não volte a se repetir com outras famílias. Aguardo um retorno formal sobre o andamento desta denúncia no prazo legal. [Sorocabs- SP], 23/07/2026 Michele Vitória da Silva campos

Endereço

Rua José Carlos Ramalho, 190. 18072080 - Parque São Bento.
Sorocaba/São Paulo

Resolução

Data de fechamento: Não concluída

Resolução:

Sem resolução até o momento

Responsável: SES-DACON

Canais de Consulta:

Site: <https://atendimento156.sorocaba.sp.gov.br>

Telefone: 156

Casa do Cidadão

Portal 156
Municipal de Sorocaba